

BAB 1

PENDAHULUAN

Dalam bab 1 memaparkan mengenai latar belakang masalah, identifikasi permasalahan yang didapat, tujuan dilakukannya penelitian, manfaat dilakukannya penelitian, Batasan masalah agar penelitian lebih terarah, kerangka berfikir yang menjadi landasan dalam penulisan, serta sistematika penulisan.

1.1 Latar Belakang

Rumah sakit merupakan tempat pelayanan kesehatan yang memberikan pelayanan bagi seseorang yang membutuhkan perawatan secara intensif. Oleh karena itu setiap rumah sakit memiliki SOP untuk memberikan pelayanan terbaiknya kepada pasien. Kepuasan adalah persepsi seorang terhadap sesuatu yang sudah memenuhi harapannya (H. Nugraha et al., 2022). Kepuasan pasien menjadi kunci sukses bagi rumah sakit karena semakin banyak pasien yang merasakan kepuasan terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan, maka akan meningkatkan citra pelayanan yang membuat rumah sakit tersebut dijadikan pilihan utama ketika pasien membutuhkan perawatan medis.

Apabila pelayanan yang diberikan rumah sakit tidak sesuai dengan yang diharapkan oleh pasien maka akan muncul keluhan bahkan pengaduan terhadap pelayanan yang diberikan, oleh sebab itu akan berdampak buruk terhadap citra pelayanan kesehatan. Rumah sakit Qadr merupakan rumah sakit yang berlokasi di Komplek *Islamic Village*, Klp Dua, Kec. Kwaraci, Tangerang, Banten 15810. Salah satu jenis bisnis kesehatan adalah rumah sakit, oleh sebab itu banyak rumah sakit bersaing untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat untuk mendapatkan kepercayaannya (Ardiana & Dwiputra, 2019).

Dalam penilaian puas atau tidaknya pasien terhadap pelayanan yang diberikan rumah sakit Qadr menyediakan penilaian kepuasan pasien dalam bentuk Google form akan tetapi seiring dengan perkembangan teknologi pihak rumah sakit menginginkan platform digital dengan desain yang menarik serta dapat mengatasi kesulitan dalam mengelola laporan kepuasan pasien terutama dalam hal perhitungan penilaian laporan kepuasan pasien serta laporan keluhan pasien. Manajemen rumah sakit Qadr memiliki positif terhadap masa depan menjadi lebih baik, mengingat tingkat profesionalisme dan kredibilitas sumber daya yang meningkat. Sehingga seiring dengan perkembangan teknologi pihak rumah sakit menginginkan platform digital dengan desain yang menarik serta dapat mengatasi kesulitan dalam mengelola laporan kepuasan pasien terutama dalam hal laporan keluhan pasien. Oleh karena itu dibutuhkan solusi berupa aplikasi website yang saat ini semakin berkembang di gunakan di lingkungan perusahaan sebagai komunikasi antara pihak rumah sakit dengan pengguna pelayanan.

Berdasarkan penelitian terkait tentang sistem kepuasan pasien berbasis website, yaitu sistem informasi pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat di UPTD Puskesmas Panjalu sebagai acuan untuk mengevaluasi mutu pelayanan kesehatan (Zulfikar et al., 2023). Aplikasi layanan kepuasan pasien di Puskesmas Sukodadi yang membantu petugas kotak kepuasan dalam menganalisa atau menghitung hasil penilaian secara cepat (Farhans et al., 2020). Sistem manajemen berbasis web yang dapat melakukan data kepuasan pelayanan Kesehatan berdasarkan lima dimensi kualitas yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* (Winata P et al., 2023). Sistem survei kepuasan dosen dan karyawan Institut Teknologi Telkom Purwokerto dalam proses pelaksanaan tri dharma perguruan tinggi (Paradise, 2023). Sistem informasi pengelolaan keluhan berbasis web yang terintegrasi dengan database (Abdussalaam & Saputra, 2018)

Dari uraian diatas penulis ingin membangun sebuah aplikasi berbasis website untuk membantu pihak rumah sakit dalam mengelola laporan kepuasan dan keluhan pasien. Dengan aplikasi ini, semua data dapat diintegrasikan dengan baik, memudahkan proses pengelolaan, memungkinkan akses dan pencarian, dan mendistribusikan data dan informasi, serta dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas kinerja dari para pelaku bisnis. Dalam perancangan aplikasi website ini, penulis menggunakan metode Rapid Application Development (RAD). Penulis menggunakan metode RAD ini karena lebih menghemat waktu dalam perancangan sistem. Hasil yang diharapkan dalam penelitian ini adalah aplikasi indeks kepuasan pasien berbasis website yang sesuai dengan kebutuhan.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas sehingga dapat diketahui permasalahan yang ada adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana mengatasi kesulitan dalam mengelola laporan kepuasan pada rumah sakit Qadr?
2. Bagaimana menyediakan penilaian kepuasan pasien dengan platform digital dan desain yang menarik?
3. Bagaimana cara menangani laporan keluhan pasien yang masuk agar cepat ditangani?

1.3 Tujuan Tugas Akhir

Tujuan dari tugas akhir adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis sistem manajemen laporan kepuasan pasien pada rumah sakit Qadr.
2. Membuat aplikasi indeks kepuasan pasien berbasis website.

3. Membuat aplikasi website dengan desain yang menarik sehingga dapat meningkatkan citra pelayanan kesehatan rumah sakit Qadr.

1.4 **Manfaat Tugas Akhir**

Manfaat dari tugas akhir adalah sebagai berikut:

1. Menghasilkan aplikasi website kepuasan pasien yang dapat diimplementasikan pada rumah sakit Qadr.
2. Membantu pihak rumah sakit dalam mengelola laporan kepuasan pasien.
3. Membantu pihak rumah sakit dalam hal menangani laporan keluhan pasien agar cepat ditangani.
4. Mempermudah pasien untuk melaporkan keluhan terhadap pelayanan kesehatan dengan cepat

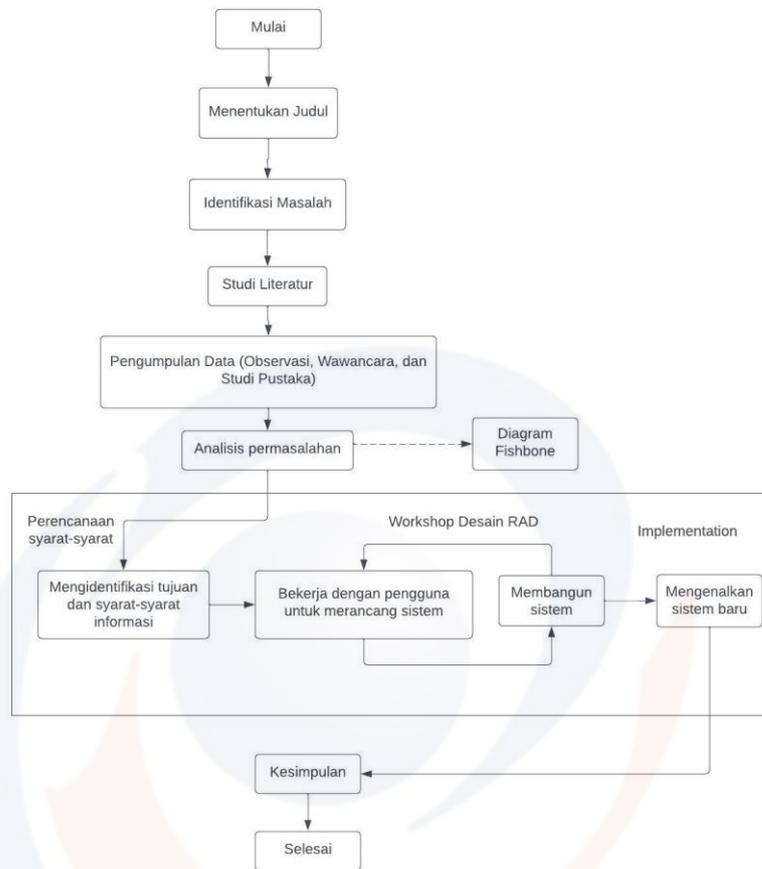
1.5 **Ruang Lingkup**

Supaya penelitian yang dilakukan dengan lebih sistematis dan terarah, peneliti membuat ruang lingkup penelitian sebagai berikut:

1. Rancang bangun aplikasi indeks kepuasan pasien berbasis website
2. Membuat aplikasi indeks kepuasan pasien berbasis website hanya digunakan untuk mengelola laporan kepuasan pasien pada rumah sakit Qadr.
3. Perancangan aplikasi website ini tetap pada ruang lingkup metode *Rapid Application Development* (RAD) dan menggunakan *Unified Modeling Language* (UML) sebagai alat pemodelan sistem.
4. Sistem meliputi proses survei kepuasan serta proses kritik dan saran
5. Pembangunan sistem indeks kepuasan pasien memanfaatkan bahasa pemrograman PHP dilengkapi *framework Laravel*.
6. Penulis menggunakan Visual Paradigm *versi 17.0* sebagai perangkat lunak pendukung untuk membuat diagram UML

1.6 **Kerangka Berpikir**

Kerangka pemikiran ini memberikan gambaran tentang proses penelitian, yang menjelaskan analisis proses penelitian tentang usulan rancang bangun aplikasi indeks kepuasan pasien RS Qadr dengan integrasi survei *online* berbasis website yaitu:



Gambar 1. 1 Kerangka Berpikir

Pada gambar 1.1 dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Menentukan Judul

Tahap ini penulis berbicara dengan dosen pembimbing tentang judul penelitian tugas akhir

2. Identifikasi Masalah

Pada langkah ini, penulis mengidentifikasi masalah yang terkait dengan pelayanan publik, terutama terkait dengan proses laporan kepuasan pasien dan pengelolaan laporan keluhan pasien.

3. Studi Literatur

Pada langkah ini, sebagai acuan penulis dalam melakukan penelitian maka penulis membaca penelitian terkait dan teori yang berkaitan dengan judul penulis.

4. Pengumpulan Data

Untuk pengumpulan data, penulis telah memilih metode berikut untuk penelitian tugas akhir ini:

a. Observasi

Pada langkah ini, penulis melihat dan memahami bagaimana proses laporan kepuasan pasien dan pengelolaan laporan kepuasan serta keluhan pasien masuk di Rumah Sakit Qadr dilakukan.

b. Wawancara

Pada tahap ini, penulis mewawancarai Bapak Rikman Sohriadhana, S.Si, MM, selaku komite mutu pelayanan pada rumah sakit Qadr yang mengetahui proses dan sistem yang digunakan di sana serta pasien yang berjumlah 5 untuk mengetahui sistem apa yang efektif untuk penilaian kepuasan. Penulis juga melakukan wawancara untuk mengetahui apa yang diperlukan untuk mendesain sistem di masa depan.

c. Studi Pustaka

Pada tahap ini, informasi akan dikumpulkan melalui buku, jurnal tugas akhir, penelitian sebelumnya, dan artikel, yang dapat digunakan sebagai referensi selama proses tugas akhir.

5. Analisis Permasalahan

Pada tahap analisis permasalahan, penulis menggunakan metode diagram fishbone sebagai dasar untuk menampilkan sumber penyebab masalah secara visual, yang memudahkan penulis untuk menemukan akar penyebabnya.

6. Perencanaan Syarat-Syarat

Pada tahap ini, penulis melakukan identifikasi mengenai persyaratan yang dibutuhkan untuk sistem yang akan dibuat.

7. Workshop Desain RAD

Pada langkah ini, penulis membuat model dan *prototype* untuk setiap proses sistem. Pada tahap ini dapat membuat proses interaktif yang berkesinambungan yang memungkinkan pengguna memahami, mengubah, dan akhirnya menyetujui model kerja sistem yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Setelah model disetujui maka akan dilakukan pembangunan sistem dimana selama proses rancang bangun sistem ini, penulis menggunakan bahasa pemrograman PHP dengan *framework* Laravel.

Pada titik ini, pengguna dapat terus berpartisipasi dan menyarankan perubahan atau perbaikan selama laporan atau layar yang sebenarnya dibuat.

8. Implementasi

Pada langkah ini, penulis melakukan pengujian tes akhir dengan menggunakan pengujian kotak hitam. untuk memastikan bahwa sistem bekerja dengan baik dan efisien.

9. Kesimpulan

Setelah seluruh proses di atas selesai, penulis menarik kesimpulan dari penelitian.

1.7 Sistematika Penulisan Tugas Akhir

Penulisan laporan tugas akhir ini secara sistematis dapat dibagi menjadi bab, yaitu:

BAB I: PENDAHULUAN

Dalam bab 1 memaparkan mengenai latar belakang masalah, identifikasi permasalahan yang didapat, tujuan dilakukannya penelitian, manfaat dilakukannya penelitian, Batasan masalah agar penelitian lebih terarah, kerangka berfikir yang menjadi landasan dalam penulisan, serta sistematika penulisan.

BAB II: TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab 2 memaparkan literatur review mengenai perbedaan dari penelitian sebelumnya sehingga di usulkannya penelitian ini, serta kajian teori yang menjadi acuan dalam penulisan.

BAB III: METODOLOGI PENELITIAN

Bab 3 ini memaparkan metode pengumpulan data yang digunakan dan metode pengembang sistem yang digunakan dalam pembuatan aplikasi website ini, objek penelitian, struktur organisasi rumah sakit serta visi misi rumah sakit.

BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab 4 ini lah berisi mengenai perencanaan konsep, desain UML, implementasi sistem hingga tahap pengujian sistem beserta pembahasannya.

BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan apa yang telah dijelaskan pada bab-bab sebelumnya, bab ini menyimpulkan mengenai analisis dan perancangan aplikasi berbasis website.